

困ったとき

Q&A

質問 (Q)

ETCカードはレンタカーや他人の車でも使えますか？

セキュリティについてはどのようになっていますか？

車載器は具体的にどんなガイドをしてくれますか？

車載器を付けた車に対してETC車線にうまく誘導してくれるのでしょうか？

車載器からどのように料金の音声案内がありますか？

ETC車線ではどの程度のスピードが出せますか？

ETCカードを挿入しないで走行するとどうなるのですか？

故障したときは通行できるのですか？

車載器が故障した時はどうすれば良いですか？

ETCを使って有料道路に入り、ETC専用車線が設置されていない料金所ではどのように通過するのですか？

回答 (A)

ETCカードはどの車の車載器にも使用可能です。利用料金は、ETCカードクレジット契約口座からの引き落としとなります。

決済は、ETCカードと呼ばれるICカードを使って行われます。このICカードは磁気カードに比べ、より高い安全性を確保しています。また車載器も高度な暗号化を行い、十分なセキュリティを確保しています。

ETC利用の可否、料金を音声でお伝えします。

車線表示板や標識などにより、ETC車線を表示して誘導します。

料金所通過時、路側アンテナと通信終了後、利用料金をETC車載器より音声にてご案内します。

ETC車線を設置している料金所は、現状の料金所と構造は大きく変わりません。そのため幅がそれほど広くないため、十分な安全速度に減速していただくことになります。また発進制御機の開閉動作や前車の急停車などで事故を起こさないように走行してください。

車載器が装備されていない非装着車（普通車両）とみなされ、ETC車線は通れません。料金所一般車線を通ってください。

車載器が故障のときは発進制御機が開かず、車載器からの音声案内「停止してください」や路側表示機に通信不良などのエラーメッセージが出ます。そのときは、料金所係員の指示に従ってください。

車載器のお買い上げの販売店に修理をご依頼ください。

出口で料金所係員のいる料金所ブースで停車し、係員にETCカードを渡し、ICカードリーダーを通して決済します。この場合も現金を支払うことなく通過できます。

質問 (Q)

入口でETC車線がなく、通行券をもらって有料道路に入り、出口でETC車線が設置されているときはどのように通過するのですか？

領収書はもらえるのですか？

使った覚えのないETC請求書が来たときはどうすれば良いのでしょうか？

回答 (A)

出口で料金所係員のいるETC混在車線または一般車線料金所ブースで停車し、通行券と一緒にETCカードを渡し、ICカードリーダーを通して決済します。この場合も現金を支払うことなく通過できます。

ETC専用車線ではもらえません。基本的に後納方式なので領収書はその場では発行されません。明細は後日、クレジットカード会社より送付されます。通行時、その場で証明がほしい場合は、混在車線または一般車線を通行し、一旦停止して係員にETCカードを提出して、その旨を申し出てください。

心当たりのない明細内容に対しては、クレジットカード会社に利用実績などをお問い合わせください。

故障についてお願い

万一異常（ヒューズ溶断など）が起きましたら、必ずお買い上げの販売店またはお近くの「ご相談窓口」（別紙参照）に修理依頼をしてください。ご自身でヒューズの取り替えや修理をされると、思わぬことで故障の範囲を大きくすることがありますので、特にご注意ください。

故障と思われる前に

本機が正常に動作しなくなったときは、下表に従って確認していただき、それでも動作しない場合は、お買い上げの販売店にご相談ください。

症状

スタンバイインジケータ（緑色）が点灯しない。

原因と処置

- ETCカードが挿入されていない。
 - ETCカードが正しく挿入されているか確認してください。
 - 正常なETCカードが挿入されているか確認してください。
 - ETCカードのコンタクト面が汚れていないか確認してください。